



УТВЕРЖДЕНО  
Решением Общего собрания  
членов Ассоциации «Сахалинстрой»,  
Протокол № 1 от «29» апреля 2021 г.

**Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей  
«Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»  
(Ассоциация «Сахалинстрой»)**

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)  
ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ «САХАЛИНСТРОЙ» И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ,  
ПОСТУПИВШИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ**

**П-12-17**

**Редакция 4**

г. Южно-Сахалинск

2021 г.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

## **ОГЛАВЛЕНИЕ:**

<b>1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ).</b>	<b>4</b>
<b>5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ</b>	<b>7</b>
<b>6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>9</b>
<b>7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ</b>	<b>9</b>
<b>8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ</b>	<b>10</b>
<b>9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ (ОБРАЩЕНИЯМИ)</b>	<b>13</b>
<b>10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ</b>	<b>15</b>
<b>11. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ</b>	<b>16</b>
<b>12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b>	<b>17</b>

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

## **1. НАЗНАЧЕНИЕ, ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1 Настоящее Положение устанавливает порядок, сроки рассмотрения жалоб, обращений и иных уведомлений, поступающих в Ассоциацию, которое принято в развитие положений Федеральных законов: части 2 статьи 10 федерального закона № 315-ФЗ, пункта 4) части 1 статьи 55.5 и части 3 статьи 55.14 Градостроительного Кодекса РФ.

1.2. Настоящее Положение распространяется на деятельность всех членов Ассоциации, администрации Ассоциации, органов управления и специализированных органов Ассоциации «Сахалинстрой».

## **2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящем Положении используются термины, определения или сокращения, установленные в Стандарте Ассоциации «Термины, определения и их сокращения, применяемые во внутренних документах Ассоциации «Сахалинстрой» (СТО СРО -11).

## **3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими законодательными документами РФ и внутренними документами Ассоциации:

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 г. №190-ФЗ
- Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ
- Федеральный закон «О саморегулируемых организациях» от 01.12.2007 г. №315-ФЗ
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ
- Устав Ассоциации
- «Правила саморегулирования. Общие положения» (ПР-06)
- Положение об антикоррупционной политике Ассоциации «Сахалинстрой» (П-14)
- Профессионально-этический кодекс (ПР-04)
- Положение «О мерах дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения» (П-03)
- Положение о порядке рассмотрения дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации (П-17)
- ГОСТ Р ИСО 31000-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент риска. Принципы и руководство»
- Р ИСО 26000-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. «Руководство по социальной ответственности»
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Национальный стандарт Российской Федерации. «Менеджмент организации. Удовлетворённость потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

- ГОСТ Р 57055-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Руководство по проведению общественного контроля соблюдения прав потребителей жилищных и коммунальных услуг.
- ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению.
- ГОСТ Р 54295-2010/ISO/PAS 17003:2004. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования.
- Стандарт Ассоциации «Термины, определения и их сокращения, применяемые во внутренних документах Ассоциации «Сахалинстрой» (СТО СРО -11),
- другие действующие внутренние документы Ассоциации.

#### **4. ПОЛИТИКА АССОЦИАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЖАЛОБАМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ, УВЕДОМЛЕНИЯМИ).**

4.1. Жалобы, заявления, обращения, уведомления (далее – «жалобы») на деятельность (бездеятельность) членов Ассоциации относятся к инструментам оценки соответствия работ членов Ассоциации, а также к способу функционирования системы оценки соответствия Ассоциации. Жалобы, которые останутся не разрешёнными, способны принести ущерб репутации члена Ассоциации, системе оценки соответствия в Ассоциации и самой Ассоциации.

4.2. Жалобы имеют отношение к уровню качества выполнения строительно-монтажных работ членов Ассоциации. Рассмотрение этих жалоб является частью нормального делового процесса Ассоциации.

4.3. Основной задачей всех органов Ассоциации и сотрудников администрации Ассоциации, уполномоченных принимать участие в работе с жалобами, является максимальное удовлетворение обоснованных потребностей (запросов) заявителя при рассмотрении его жалобы.

4.4. Любая жалоба при поступлении в Ассоциацию должна быть зарегистрирована. Получение каждой жалобы должно быть немедленно подтверждено заявителю любым доступным способом связи (по почте, телефону, электронной почте), что должно быть отмечено в реестре жалоб.

4.5. Дисциплинарный комитет Ассоциации, получающий жалобу, после первичной оценки содержащихся в ней сведений, передаёт её в Контрольный комитет Ассоциации, который обязан в установленные Дисциплинарным комитетом сроки собрать необходимую информацию, достаточную для выработки решений по удовлетворению обоснованных потребностей (запросов) заявителя или для отклонения претензионных требований к члену Ассоциации и вправе предложить решение, удовлетворяющее заявителя. Контрольный комитет отвечает за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения достоверности сведений,

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

указанных в жалобе и для определения последующих действий для удовлетворения интересов заявителя.

4.6. Председатель Дисциплинарного комитета, председатель Контрольного комитета Ассоциации докладывают на заседаниях Правления о ходе рассмотрения и принимаемых решениях по находящимся у них на рассмотрении жалобам, а также о вновь поступивших жалобах для учёта членами Правления представленной информации, либо для принятия конкретных предложений или решений по ним.

4.7. Специализированные органы Ассоциации несут ответственность за все принятые ими решения и сроки рассмотрения на всех этапах процесса рассмотрения жалоб.

4.8. Ассоциация ведёт реестр жалоб и решений по ним, как информационный ресурс обеспечения проведения анализа и понимания направлений тенденций жалоб и, как следствие, выработка необходимых решений по недопущению наступления подобных причин в будущем. Информация, полученная в процессе работы с жалобами на членов Ассоциации, должна использоваться для учёта при обеспечении исполнения членами Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов заключения договоров; повышения уровня качества осуществления строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства; предупреждения причинения вреда жизни или здоровью физических лиц, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации вследствие недостатков работ, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства и выполняются членами Ассоциации; совершенствования профессиональной деятельности членов Ассоциации, органов управления Ассоциации, администрации Ассоциации.

4.9. Ассоциация классифицирует и анализирует все жалобы для установления систематического, периодически повторяемого и/или единичного характера проблем, определения их основных тенденций, для выработки необходимых мер по устранению основных причин претензий к работе членов Ассоциации и/или к деятельности Ассоциации.

4.10. Эффективные решения по жалобам являются важным средством защиты от ошибок членов Ассоциации, заказчиков, потребителей результатов деятельности членов Ассоциации, которые являются пользователями и экзаменаторами оценки соответствия членов Ассоциации и их работ. Должным образом организованное рассмотрение (обработка) жалоб влечёт за собой улучшение репутации Ассоциации и её членов, независимо от их категории и опыта работы.

4.11. Улучшение обратной связи с заявителями, в том числе работы с жалобами, связанными с неудовлетворённостью заявителей, открывает новые возможности

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

повышения лояльности потребителей (заказчиков) и конкурентоспособности Ассоциации и её членов на строительном рынке.

4.12. Данное Положение является открытым внутренним документом Ассоциации, и с ним могут знакомиться все заинтересованные стороны.

4.13. Анализ и решения по жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям и решениям, может помочь улучшить требования и положения внутренних документов Ассоциации.

4.14. При взаимодействии с заявителями жалоб необходимо избегать любого предубеждения, независимо от того, кто жалуется, физическое, юридическое лицо либо органы исполнительной власти. Целью процесса рассмотрения и удовлетворения жалобы должна стать защита законных интересов и прав заявителя, который подает жалобу. Акцент должен быть сделан на решение проблемы, а не на поиск виновных лиц.

4.15. Процесс рассмотрения жалоб должен быть направлен на максимальную (в разумных пределах, насколько возможно) защиту прав и законных интересов заявителя. Важно соблюдать конфиденциальность для устранения ситуаций, в которых заявитель избегает оформления жалобы из опасения, что раскрытие подробностей жалобы может привести к неудобству или дискриминации по отношению к нему.

4.15. Если жалоба затрагивает интересы различных участников цепи исполнения контракта, выполнения строительно-монтажных работ, то должен быть составлен общий план действий по урегулированию жалобы. Процесс должен предусматривать возможность доступа к любой информации, выявленной в результате работы с жалобой, для всех лиц, заинтересованных в урегулировании претензии, чтобы обеспечить последним возможность удовлетворения заявленных претензионных требований.

4.16. Для установления контакта между лицами, представляющими все стороны, вовлеченные в процесс управления жалобой, необходимо немедленное выявление фактов, относящихся к делу, и проверка объяснений, представленных сторонами; всякий раз при появлении возможности.

4.17. Процедуры управления жалобами должны обеспечивать объективность при анализе допущенных нарушений членами Ассоциации, против которых направлена жалоба. Это подразумевает:

- немедленное и полное информирование членов Ассоциации, по любой жалобе, направленной в отношении их деятельности в области строительства, реконструкции, капитального ремонта и сноса объектов капитального строительства;
- обеспечение указанным членам Ассоциации возможности объяснения обстоятельств и предоставления им соответствующей поддержки;
- периодическое информирование заявителей о продвижении контрольных мероприятий по жалобе и полученных результатов.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

4.18. Член Ассоциации должен быть уверен, что в процессе рассмотрения жалобы ему будут обеспечены объективность (непредвзятость) и необходимая поддержка.

4.19. Необходимо, чтобы членам Ассоциации, в отношении которых Ассоциацией получена жалоба, было представлено подробное описание жалобы перед ее рассмотрением. При необходимости должно соблюдаться условие о разумной конфиденциальности в процессе контрольных мероприятий.

4.20. В дополнение к обеспечению конфиденциальности заявителя жалобы, процесс управления жалобами должен обеспечивать конфиденциальность в случае возникновения жалоб в отношении сотрудников Администрации Ассоциации. Детали таких жалоб должны быть известны только непосредственно заинтересованным лицам, проводимым контрольные мероприятия. Недопустимо использовать конфиденциальность в качестве оправдания неудовлетворительной работы с жалобой.

4.21. Процедуры по работе с жалобами должны быть отделены от дисциплинарных процедур Специализированных органов и органов управления Ассоциации.

4.22. Процедуры, осуществляемые Ассоциацией по работе с жалобами, не влекут за собой безусловное применение к членам Ассоциации мер дисциплинарного воздействия.

4.23. Процедуры по работе с жалобами осуществляются с учётом процедур, установленных внутренними документами Ассоциации:

- «Положением о порядке рассмотрения Дел о нарушении членами Ассоциации требований стандартов и правил предпринимательской деятельности, условий членства в Ассоциации» (П-17).
- «Положением о мерах дисциплинарного воздействия, порядке и основаниях их применения» (П-03).

## **5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ИНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

5.1. Все жалобы (претензии, заявления, обращения, уведомления) поступают в Администрацию Ассоциации на имя Генерального директора и регистрируются в установленном Ассоциацией порядке.

5.2. Организация работы с поступающими жалобами и иными обращениями в Ассоциацию осуществляется в порядке, установленном разделом 8 настоящего Положения.

5.3. Среди жалоб выделяются следующие виды:

- Жалобы (претензии) на действия (бездействие) членов Ассоциации.
- Заявления, включая заявления о возмещении вреда, исковые заявления и др.
- Иные обращения, включая обращения, содержащие сведения, не имеющие отношения к деятельности членов Ассоциации.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

5.4. Администрация не вправе отказать в приеме жалоб и иных обращений, указанных в п. 5.3 настоящего Положения.

5.5. Жалобы и иные обращения, направляемые в адрес Ассоциации должны содержать:

5.5.1. сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, подписавшего обращение;

5.5.2. почтовый адрес, контактные телефоны, а также, при наличии, адрес электронной почты заявителя;

5.5.3. подпись заявителя;

5.5.4. сведения о члене Ассоциации, действия (бездействие) которого обжалуются в случае, если обращение связано с такими действиями:

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;
- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

5.5.5. изложение существа жалобы (иного обращения), а также перечень вопросов, которые хочет решить заявитель;

5.6. Жалобы и иные обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения заявителя, не позволяющие осуществлять с ним обратную связь (Ф.И.О., электронная почта, телефон, почтовый адрес), признаются анонимными и не подлежат регистрации и (или) рассмотрению.

5.7. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. К обращению, подписанному представителем заявителя, должна быть приложена действующая доверенность с соответствующими полномочиями, выданная заявителем:

- выданная юридическим лицом – оформленная на бланке организации с простановкой подписи руководителя и соответствующей печатью организации;
- выданная физическим лицом – оформленная нотариально.

5.8. В случае отзыва заявителем жалобы (или иного обращения), ее рассмотрение прекращается в день поступления соответствующего заявления, за исключением жалоб на действия (бездействия) членов Ассоциации, или обращений, содержащих сведения о нарушениях членом Ассоциации технических регламентов,



<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

условий контрактов, которые влияют (могут повлиять) на снижение показателей безопасности, надёжности или долговечности объектов капитального строительства. После отзыва заявителем жалобы (обращения) дополнительная информация ему не направляется.

## **6. ПРАВА ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ИХ ЖАЛОБ ИЛИ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Заявитель, обратившийся с жалобой на действия (бездействия) члена Ассоциации или с иным обращением, содержащим сведения о нарушении, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа о результатах рассмотрения жалобы или иного обращения. Способ направления Ассоциацией официального ответа определяется заявителем.
- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения, а также уведомления о переадресации обращения, в порядке, установленном пунктом 7.2 настоящего Положения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (отзыв обращения)
- обжаловать ход и результаты рассмотрения жалобы или иного обращения в установленном законом порядке.

6.2. Заявитель вправе лично или через своего представителя участвовать на заседании уполномоченного органа Ассоциации, рассматривающего его жалобу (обращение) на действия (бездействия) члена Ассоциации.

6.3. В случае неявки лиц, участвующих в деле, жалоба на действия (бездействие) члена Ассоциации может быть рассмотрена без их участия.

## **7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

7.1. Жалобы на действия (бездействие) членов Ассоциации или иные обращения, в том числе содержащие сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, поступившие в письменной форме в Ассоциацию, подлежат рассмотрению Ассоциацией в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их поступления и регистрации в Ассоциации, если законодательством Российской Федерации не установлен/не будет установлен иной срок, с учётом норм пунктов 5.5–5.6 настоящего Положения.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

7.2. Письменная жалоба (обращение) в Ассоциацию, содержащее вопросы, решение которых также входит в компетенцию или сферу деятельности иных организаций направляется Ассоциацией в эти организации в течение семи дней со дня регистрации. В таком случае лицу, направившему жалобу (обращение), направляется уведомление о переадресации жалобы. Уведомление может содержать разъяснения о возможном порядке действий заявителя по обжалованию таких действий Ассоциации в судах, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

7.3. Обращение, не содержащее сведений о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, но имеющее отношение к градостроительной деятельности в Сахалинской области, передаётся на рассмотрение органам управления Ассоциации или Координатору общественного контроля Ассоциации, а также другим областным или муниципальным адресатам по компетенции с направлением соответствующего уведомления заявителю в порядке, установленном п. 7.2 настоящего Положения.

7.4. Промежуточная информация о ходе рассмотрения жалоб, претензий и Копия решения с сопроводительным письмом, или в случае, если принятие решения не требуется, ответ на обращение направляется лицу, подавшему жалобу или иное обращение, посредством почтового отправления по почтовому адресу, указанному в жалобе или ином обращении, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или ином обращении.

## **8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ**

8.1. Жалоба (обращение) на действия (бездействие) члена Ассоциации или иное обращение, содержащее сведения о нарушениях, допущенных членом Ассоциации или её сотрудниками, при поступлении в Ассоциацию, в этот же день передается в специализированный орган Ассоциации – Дисциплинарный комитет Ассоциации.

8.2. После получения каждой жалобы Дисциплинарным комитетом Ассоциации (Председателем Дисциплинарного комитета Ассоциации) должна быть проведена ее первоначальная оценка с точки зрения таких критериев как адресность, важность, влияние на безопасность, сложность, возможные последствия и риски, а также должна быть проведена оценка необходимости и возможности проведения действий по рассмотрению претензии (жалобы).

8.3. Дисциплинарный комитет Ассоциации (Председателем Дисциплинарного комитета Ассоциации) после первоначальной оценки жалобы (иного обращения) выносит соответствующие решения:

8.3.1. о передаче жалобы в Контрольный комитет Ассоциации с целью осуществления контрольных мероприятий (внеплановой проверки) с указанием предмета

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

контроля, в случае наличия в жалобе сведений о допущенных в действиях члена Ассоциации нарушений обязательных требований законодательства и/или внутренних документов Ассоциации;

- 8.3.2. об объединении рассмотрения жалоб (иных обращений) в одном производстве в случае поступления нескольких жалоб, связанных между собой по основаниям заявленных требований и (или) содержащих общий предмет и основание и (или) поданные по одному факту нарушения в отношении одного или нескольких членов Ассоциации, до принятия решения по результатам рассмотрения ранее поступивших обращений;
- 8.3.3. об отказе в рассмотрении жалобы (иного обращения), если имеется принятое решение по результатам контрольных мероприятий, проведенных по этим же обстоятельствам, фактам и основаниям. При этом заявителю направляется соответствующее уведомление и ранее принятое решение специализированных органов Ассоциации;
- 8.3.4. об отказе в приеме жалобы (иного обращения) к рассмотрению в случае отсутствия в жалобе фактов и/или сведений, входящих в компетенцию (сферу деятельности) Ассоциации.
- 8.3.5. об отказе в приеме жалобы (иного обращения) по основаниям, указанным в п.п. 9.3., 9.4 настоящего Положения.

8.4. Внеплановая проверка в отношении члена Ассоциации, указанного в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении членом Ассоциации обязательных требований, осуществляется в соответствии с внутренним документом Ассоциации «Правила контроля в области саморегулирования» (ПР-01).

8.5. При рассмотрении жалобы (иного обращения) не допускается разглашение сведений, содержащихся в такой жалобе (ином обращении), а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в жалобе (ином обращении), направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.6. В рассмотрении жалобы специализированными органами Ассоциации запрашиваются все необходимые по жалобе документы, информацию, пояснения у члена Ассоциации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя и у заказчика работ, если обращение связано с исполнением государственного или муниципального контракта.

8.7. В ходе рассмотрения жалобы специализированными органами Ассоциации запрашиваются документы и информация у третьих лиц, производится мониторинг информации, находящейся в открытом доступе, и официальных информационных источниках, результаты которых используются при рассмотрении жалобы по существу.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

8.8. В ходе рассмотрения жалобы исследованию подлежат только факты, указанные в такой жалобе и содержащиеся сведения о допущенных членом Ассоциации нарушениях.

8.9. Все разумные усилия должны быть предприняты для объективного рассмотрения и исследования всех необходимых обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением). Исследование совокупности обстоятельств и данных, связанных с жалобой (иным обращением), должно быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести возможных/наступивших последствий, имеющих причинно-следственную связь с обстоятельствами, указанными в жалобе (ином обращении).

8.10. По результатам исследования всех обстоятельств и данных по жалобе (иному обращению), члену Ассоциации и заявителю могут быть предложены ответные действия, например исправление проблемы и/или предупреждение ее повторного появления в будущем. Если жалоба не может быть немедленно удовлетворена, то Специализированный орган Ассоциации вправе предложить способ ее решения, который может привести к наиболее эффективному результату в возможно короткие сроки.

8.11. Основной целью при работе с жалобой (иным обращением) является удовлетворение интересов заявителя путём возможного исправления членом Ассоциации выявленных недостатков (при их наличии) в срок, отведенный для контрольных мероприятий, по фактам, изложенным в жалобе, либо, при отсутствии недостатков, убеждения заявителя о соответствии выполненных членом Ассоциации работ проектной документации и/или техническим регламентам.

8.12. Если жалоба заявителя связана с ошибками проектной документации, с некорректными письменными указаниями заказчика или невыполнением заказчиком своих обязанностей, вытекающих из существа контракта, либо из положений федеральных законов и других нормативно-правовых актов, Ассоциация вправе привлечь в рамках работы по рассмотрению жалобы представителей технического заказчика, органов власти и/или контролирующих и надзорных органов и других заинтересованных лиц.

8.13. Жалобу, принятую к рассмотрению, уполномоченным на рассмотрение жалобы лицам (сотрудникам Ассоциации) следует прослеживать ход действий по удовлетворению интересов заявителя от момента ее регистрации в Ассоциации до полного завершения процесса управления жалобой, когда заявитель будет удовлетворен, или по ней будет вынесено заключительное решение. Заявитель по запросу и через запланированные регулярные интервалы времени, по крайней мере, в период первоначально установленного срока исполнения, должен иметь доступ к информации о текущем состоянии процесса управления жалобой.

8.14. При рассмотрении жалоб на действия членов Ассоциации Специализированные органы Ассоциации обязаны приглашать на свои заседания лиц,

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

направивших такие жалобы, а также членов Ассоциации, к которым у заявителя имеются претензии, и третьих лиц, имеющих отношение к существу дела.

8.15. Ответ на жалобу (обращение) направляется заявителю в порядке, установленном в Ассоциации посредством почтового отправления по указанному им почтовому адресу, либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе (обращении) в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления жалобы (обращения) в Ассоциацию.

8.16. В случае, если по результатам контрольных мероприятий сведения о нарушениях, указанных в жалобе (обращении), не подтверждаются и доказательства об этом согласованы с заявителем, Специализированный орган Ассоциации направляет заявителю ответ на жалобу (обращение), содержащий обоснованную информацию об отсутствии указанных в жалобе (обращении) нарушений действующих норм законодательства и внутренних документов Ассоциации.

8.17. Копия решения (выписка из Решения), принятого Специализированным органом Ассоциации по результатам рассмотрения жалобы (обращения) на действия (бездействие) члена Ассоциации, направляется с сопроводительным письмом Ассоциации в установленном в Ассоциации порядке в адрес члена Ассоциации и лица (заявителя), направившего жалобу, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня принятия обоснованного решения об окончании работы над этой жалобой.

8.18. Завершение действий по управлению жалобой.

8.18.1. Если заявитель, направивший жалобу, согласен с предложенным решением и/или действием, то такие решение и/или действия должны быть зафиксированы в письменном виде (письмо заявителя, акт, протокол или др).

8.18.2. Если заявитель не согласен с предложенным решением или действием, то жалоба должна оставаться открытой. Такой статус жалобы должен быть зарегистрирован, а предъявляющий жалобу должен быть проинформирован относительно альтернативных форм и вариантов решений и/или действий по урегулированию вопросов, поставленных в жалобе, а также об открытом статусе жалобы (см. пункт 9.5. настоящего Положения).

8.18.3. Ассоциация осуществляет мониторинг действий по управлению жалобой до тех пор, пока не будут использованы все разумные внутренние и внешние возможности для удовлетворения заявителя.

## **9. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ (ОБРАЩЕНИЯМИ).**

9.1. В случае, если в письменной жалобе (обращении) в Ассоциацию не указаны фамилия гражданина, индивидуального предпринимателя или лица, выступающего от имени юридического лица, направившего обращение, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или отсутствует надлежаще оформленная

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

доверенность лица, подписавшего жалобу (обращение) от имени руководителя юридического лица, ответ на жалобу (обращение) не дается. Если в указанной жалобе (обращении) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем то или иное противоправное деяние, такая жалоба (обращение) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в порядке, установленном п. 7.2. настоящего Положения.

9.2. Жалоба (обращение), содержащая просьбу в разъяснении того или иного судебного акта и (или) содержащее явные признаки наличия судебного спора по существу тематики обращения, указанное обращение в течение семи дней со дня его регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка необходимых процессуальных действий.

9.3. Ассоциация, при получении письменной жалобы (обращения), где содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу конкретного лица, а также членов его семьи, вправе оставить такую жалобу (обращение) без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. В таком случае Администрация Ассоциации оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы за защитой права.

9.4. В случае, если текст письменной жалобы (обращения) не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть и смысловую нагрузку, ответ на такую жалобу (обращение) не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы (обращения) сообщается заявителю, если его контактные данные поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменной жалобе (обращении) заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (обращениями), и при этом во вновь направленной жалобе (обращении) не приводятся новые доводы или обстоятельства, Специализированные органы Ассоциации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (обращения) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба (обращение) и ранее направляемые обращения направлялись в Ассоциацию. При принятии указанного решения Специализированные органы Ассоциации вправе привлекать третьих лиц (управляющую компанию, жилищную инспекцию и др.). О данном решении в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы (обращения) сообщается заявителю.

9.6. В случае поступления в Ассоциацию письменной жалобы (обращения), содержащей вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Ассоциации, государственных или муниципальных заказчиков, Фонда капитального ремонта МКД

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

Сахалинской области, государственных органов или органов местного самоуправления, Арбитражного суда Сахалинской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации жалобы (обращения) сообщается электронный адрес официального сайта (страницы сайта) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе (обращении).

9.7. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе (обращении) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих информацию, содержащую личные персональные данные, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов не мог быть дан, и эти причины в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу (обращение) в Ассоциацию на не получение ответа.

9.9. В случае, если в Ассоциацию поступает информация о наличии судебного спора, стороной которого является указанный член Ассоциации, в отношении которого подана жалоба (иное обращение), данная информация передается в Дисциплинарный комитет для рассмотрения вопроса о приостановлении рассмотрения дела о нарушении до вступления в законную силу судебного акта по данному судебному делу. О данном факте в течение 7 (семи) дней со дня получения такой информации сообщается заявителю жалобы (иного обращения).

9.10. Если жалоба (иное обращение) не содержит сведений о действиях (бездействии) членов Ассоциации, Ассоциация в течение 7 (семи) дней перенаправляет такую жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы (иного обращения) сообщается заявителю, направившему жалобу (иное обращение).

## **10. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.**

10.1. Личный прием граждан в Ассоциации проводится Генеральным директором, Председателем Правления. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения руководителей членов Ассоциации и граждан Сахалинской области путём размещения этой информации на сайте Ассоциации и размещения информации об этом в приёмной Ассоциации.

В случае, если заинтересованные в личном приеме лица не имеют возможности ознакомиться с вышеуказанной информацией на официальном сайте Ассоциации, организация личного приема Генеральным директором и Председателем Правления

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
	<i>Код: П-12-17 ред.4</i>

осуществляется посредством обращения членов Ассоциации через личный кабинет в информационной сети Ассоциации, по телефону в приёмную или на личный телефон Генерального директора Ассоциации. Иные заинтересованные лица могут обращаться в Приемную Ассоциации (по юридическому адресу местонахождения Ассоциации) и (или) по телефону +7/4242/311-045 и (или) обратившись по электронной почте: [np@ssros.ru](mailto:np@ssros.ru). При этом ведется предварительная запись на личный прием.

10.2. При личном приеме заявитель (гражданин) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а секретарь (офис- менеджер) делает запись в Журнале личного приёма со всеми контактными данными посетителя и паспортными данными его.

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Ассоциации, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.6. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **11. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ**

11.1. Настоящий документ подлежит процедуре согласования и проведения антикоррупционной и независимой экспертизы.

11.2. Положение (новая редакция) вступает в силу в соответствии с требованиями законодательства РФ.

11.3. Решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение принимается Общим собранием Ассоциации большинством голосов.



Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»	
Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию	Дата ввода: 05.04.2017
	Дата редакции: 29.04.2021
	Код: П-12-17 ред.4

11.4. Новая редакция утвержденного документа прошивается, подписывается Председателем Правления и заверяется печатью Ассоциации.

11.5. После принятия (утверждения) Положения, а также внесенных изменений, документ должен быть размещен в единой папке локального сетевого ресурса Ассоциации в течение 3-х рабочих дней со дня его принятия.

11.6. Документ должен быть опубликован на сайте Ассоциации не позднее чем через 3 рабочих дня со дня его принятия (утверждения), и направлен на бумажном носителе или в форме электронных документов (пакета электронных документов), подписанных саморегулируемой организацией с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в орган надзора за саморегулируемыми организациями.

11.7. Контрольный экземпляр Положения на бумажном носителе хранится в Администрации Ассоциации.

11.8. Ответственным лицом за учет, регистрацию, надлежащее размещение и хранение настоящего документа является Координатор корпоративных отношений Ассоциации, который организует размещение документа в электронном виде (в формате Word, PDF) в единой папке локального сетевого ресурса Ассоциации и направляет для размещения на сайте Ассоциации, информирует всех сотрудников Ассоциации о месте его размещения, обеспечивает надлежащее хранение Контрольного экземпляра документа на бумажном носителе.

## 12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Дата утверждения редакции	Содержание изменений
1	05.04.2017	Первоначальная редакция.
2	26.04.2018	Конкретизированы функции Дисциплинарного комитета как органа, рассматривающего жалобы (иные обращения).
3	25.04.2019	Изменена смысловая нагрузка документа. Документ в новой редакции рассматривает дисциплинарное производство только как отдельную часть процедуры при работе с жалобами, выявленными нарушениями и др. Положение в новой редакции затрагивает при работе с жалобами все структуры Ассоциации: администрацию, специализированные органы и органы управления в рамках установленных полномочий. Положение в новой редакции разработано в учётом ГОСТов, перечисленных в разделе 3. Положение основывается на организации работы Ассоциации по жалобам не с точки зрения применения мер дисциплинарного воздействия, а <b>в направлении урегулирования Ассоциацией вопросов по жалобам с заявителем жалобы</b> , в т.ч. удовлетворением жалобы, что изначально раскрыто в новом разделе 4 Положения «Политика Ассоциации по управлению жалобами».

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию</i>	<i>Дата ввода: 05.04.2017</i>
	<i>Дата редакции: 29.04.2021</i>
<i>Код: П-12-17 ред.4</i>	

		<p>В контексте нового смыслового направления документа значительно расширен раздел 8 «Порядок рассмотрения жалоб».</p> <p>Добавлены разделы 9 «Особенности работы с отдельными обращениями» и 10 «Личный приём заявителей».</p> <p>Раздел 11 «Управление документом» изменён в целях единообразия с другими внутренними документами Ассоциации.</p>
4	29.04.2021	<p>Документ в новой редакции приведен в соответствие линии работы Ассоциации с жалобами (обращениями и т.п.); термины и определения вынесены в отдельный Стандарт Ассоциации; Раздел 3. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ приведен в соответствие действующей нормативно-правовой базе РФ; исключена тафтология слов и словосочетаний; исключены дублирующие редакции, находящиеся в специальных Положениях Ассоциации; формулировки пунктов приведены в соответствии с нормами ГрК РФ; внесены уточнения в целях правильного понимания при чтении документа неопределенным кругом лиц; часть пунктов объединена.</p>